

Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg

1. Overeenkomst en de *kleine lettertjes*

Als u zorg krijgt van een zorginstelling, maakt u met deze instelling afspraken over uw zorg en zo nodig uw verblijf in de instelling. Bij die afspraken horen ook de *algemene leveringsvoorwaarden ggz*. Dat zijn eigenlijk de *kleine lettertjes* die horen bij de afspraken die u heeft gemaakt. In deze algemene leveringsvoorwaarden ggz staat niet beschreven welke zorg u nodig hebt, maar wel aan welke voorwaarden uw zorginstelling en u zich moeten houden. Naast deze voorwaarden gelden natuurlijk ook de wettelijk bepaalde regels.

Kleine lettertjes uitgelegd

GGZ Nederland, de LPGGZ, de NPCF en de Consumentenbond hebben de algemene leveringsvoorwaarden ggz samen opgesteld. Alle zorginstellingen die lid zijn van GGZ Nederland houden zich aan deze voorwaarden. Zo ook GGz Breburg. U kunt de volledige voorwaarden opvragen bij uw behandelaar of via [deze link](#). Kleine lettertjes zijn echter moeilijk te lezen. Daarom vindt u hier een korte samenvatting van de onderwerpen die in de voorwaarden beschreven worden.

2. Wanneer gelden de voorwaarden?

De voorwaarden gelden zowel bij (ambulante) behandeling of begeleiding als bij verblijf in de zorginstelling. Ook als er sprake is van gedwongen verblijf. Daarbij is het steeds wel zo, dat de voorwaarden gelden voor zover dat mogelijk is. De voorwaarden zijn niet van toepassing op forensische zorg. Vanaf het moment dat u zorg en/of behandeling accepteert bij GGz Breburg, gaat u akkoord met de inhoud van deze algemene leveringsvoorwaarden en zijn deze van toepassing.

3. Familie en naastbetrokkene(n)

Familie en/of naastbetrokkenen van u hebben recht op overleg met de zorgverlener over uw zorg, maar alleen als u dat ook wilt. Het kan zijn dat u er bezwaar tegen heeft dat uw zorgverlener met uw familie overlegt. Dan spreekt de zorginstelling met u af hoe het contact met familie of anderen verloopt. Wanneer u hierover tijdens uw behandeling van mening verandert, kunt u dit aangeven bij uw zorgverlener.

4. Recht op duidelijke informatie

Het is voor u belangrijk dat u alle informatie krijgt die nodig is om goed te kunnen besluiten welke zorg u wilt hebben.

De algemene leveringsvoorwaarden ggz sommen op wat voor informatie GGz Breburg u moet geven. U heeft recht op informatie over:

- de intake, verdere zorgverlening en indien van toepassing verblijf;
- de relevante cliënten- en familieorganisaties;
- de cliëntenraad en de familieraad indien aanwezig;
- de klachten- en geschillenregeling;
- de patiëntenvertrouwenspersoon en indien aanwezig de familievertrouwenspersoon;
- de rechtspositie van de patiënt, waaronder informatie over wilsonbekwaamheid;
- de huisregels;
- kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
- hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
- de zorginstelling, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio;
- het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren;
- in hoofdlijnen het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zoals crisiskaart, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en verzoek om euthanasie.
- de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
- de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de patiënt;
- de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
- de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
- de ervaring van de betrokken zorgverleners;
- overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.

5. Toestemming en begin van de zorg

Wanneer u doorverwezen wordt naar GGz Breburg, ontvangt u een uitnodiging voor een intakegesprek. Tijdens dit intakegesprek maakt u afspraken over de zorg die u gaat ontvangen. Deze afspraken worden vastgelegd in een behandelingsplan (Zorgverzekeringswet) of zorgplan (AWBZ). Wanneer u mondeling of schriftelijk akkoord gaat met de afgesproken zorg is er sprake van een overeenkomst en zijn deze algemene leveringsvoorwaarden ggz van toepassing. In de praktijk zal het zo zijn, dat uw zorgverlener met u bespreekt wat er gaat gebeuren en vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent.

Als u twijfelt, helpt GGz Breburg u met een second opinion.

6. Zorgdossier

Uw zorgverlener legt alles dat voor u van belang is bij de zorgverlening, vast in een zorgdossier.

7. Verantwoorde zorg en veiligheid

GGz Breburg moet goede kwaliteit van zorg leveren. In de algemene leveringsvoorwaarden staat wat daarmee wordt bedoeld. Het houdt ook in dat GGz Breburg moet zorgen voor veiligheid, hygiëne, et cetera. Ten slotte bepalen de voorwaarden wat er moet gebeuren in noodsituaties.

8. Zorg op afspraak en ketenzorg

Goede informatie over een afspraak is voor u belangrijk. GGz Breburg houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen.

Als u niet kunt komen, moet u dat uiterlijk 24 uur van tevoren doorgeven.

Het kan zijn dat bij de zorg meerdere zorgverleners zijn betrokken. GGz Breburg geeft u daar alle informatie over.

9. Verplichtingen van de patiënt

Niet alleen GGz Breburg heeft verplichtingen volgens de algemene leveringsvoorwaarden ggz, maar ook u als patiënt.

Zo moet u zich legitimeren en aangeven bij wie u bent verzekerd.

Daarnaast dient u een naam door te geven van een persoon die GGz Breburg kan bereiken in geval van nood.

Als u een voorkeur heeft voor een bepaalde behandelaar of begeleider, moet u dat tijdig melden.

Verder bent u verplicht om alle voor de zorg noodzakelijke informatie over uzelf te geven.

Het is mogelijk dat u op een wachtlijst komt. Als u zich dan door een andere zorginstelling laat helpen, moet u dat doorgeven.

U moet zich aan de huisregels houden en aan veiligheidsvoorschriften.

Als uw zorg niet valt binnen een verzekering, krijgt u daarvoor zelf de rekening.

10. Verblijf in de zorginstelling

GGz Breburg heeft een aantal huisregels waar u zich aan moet houden. Daarnaast heeft GGz Breburg regels voor het veilig bewaren van uw waardevolle spullen. Maar u moet hier ook zelf zorgvuldig mee zijn.

In de meeste gevallen heeft u een eigen kast. Zorgverleners mogen alleen in uw kast kijken onder heel bijzondere omstandigheden. U vindt deze omstandigheden in de algemene leveringsvoorwaarden.

Tijdens het verblijf zorgt GGz Breburg voor een zo geschikt mogelijke ruimte voor u. Als het mogelijk is, kunt u kiezen. Soms is het nodig dat u naar een andere ruimte verhuist. Uw medewerking wordt dan verwacht.

Als de behandeling is afgelopen, dan heeft u geen recht meer op verblijf.

Het kan zijn, dat u tijdelijk afwezig bent, bijvoorbeeld omdat u naar een gewoon ziekenhuis moet. Afhankelijk van uw verzekeringsmaatschappij kunt u bij terugkeer weer gebruik maken van dezelfde ruimte. Dat kan alleen als u voor een korte periode weg bent geweest.

Wat betreft de maaltijden houdt GGz Breburg op uw verzoek rekening met uw (geloofs)overtuiging.

11. Ontslag uit de instelling, einde overeenkomst en nazorg

De overeenkomst over uw zorg en eventuele verblijf eindigt als u naar een andere zorginstelling wordt overgeplaatst, als u de overeenkomst opzegt of als GGz Breburg dat doet. Voor GGz Breburg gelden daarbij bijzondere regels. Zo mag GGz Breburg dat alleen doen als de verzekeraar uw zorg niet meer financiert. Of als u zich niet aan de afspraken houdt en GGz Breburg u daar herhaaldelijk op heeft aangesproken.

In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staan nog meer regels voor de opzegging door de zorginstelling.



In alle gevallen is GGz Breburg u behulpzaam bij het zoeken naar eventueel andere zorg, huisvesting, het krijgen van een uitkering, enzovoorts. Dit alleen binnen de mogelijkheden die GGz Breburg heeft.

Mocht u overlijden, dan eindigt de overeenkomst en neemt GGz Breburg onmiddellijk contact op met uw familie of de door u aangegeven contactpersoon.

12. Klachten en Geschillen

GGz Breburg heeft een regeling voor het indienen van klachten. Zij zorgt dat u weet hoe u een klacht kan indienen. Als het gaat om het vergoeden van schade van minder dan € 5.000,-, dan kunt u naar de Geschillencommissie Zorginstellingen in Den Haag. Deze commissie is op internet te vinden via dit adres:
<http://www.degeschillencommissie.nl>.

Meer weten?

Wilt u zelf de algemene leveringsvoorwaarden ggz lezen, dan kunt u deze opvragen bij uw zorgverlener of vinden via [deze link](#).